ETIKA & ETIKET KOMUNIKASI

RAHASIA,
SADAP-MENYADAP,
UJARAN KEBENCIAN,
HOAX

Dr. William Chang, OFM Cap.

Lianto, S.Ag., M.M. (Editor)

ETIKA & ETIKET KOMUNIKASI

RAHASIA,
SADAP-MENYADAP,
UJARAN KEBENCIAN,
HOAX

Dr. William Chang, O.F.M.Cap.

Lianto, S.Ag., M.M. (Editor)

Dr. William Chang, O.F.M.Cap.

Lianto, S.Ag., M.M. (Editor)

PENERBIT PT KANISIUS

ETIKA DAN ETIKET KOMUNIKASI
(Rahasia, Sadap-Menyadap, Ujaran Kebencian, *Hoax*)

Oleh: Dr. William Chang, OFM Cap.

1018004047

PENERBIT PT KANISIUS
Anggota SEKSAMA (Sekretariat Bersama) Penerbit Katolik Indonesia
Anggota IKAPI (Ikatan Penerbit Indonesia)
Jl. Cempaka 9, Deresan, Caturtunggal, Depok, Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, INDONESIA
Telepon (0274) 588783, 565996; Fax (0274) 563349
E-mail: office@kanisiusmedia.co.id
Website: www.kanisiusmedia.co.id

Editor: Lianto, S.Ag., M.M.
Desain sampul dan tata letak: Galih

Edisi elektronik diproduksi oleh Divisi Digital Kanisius tahun 2018.

ISBN 978-979-21-5521-1 (pdf)

ISBN 978-979-21-5520-4 (cetak)

SEKAPUR SIRIH

Sejak bulan Mei 1998 penulis berusaha mencermati makna dan peran komunikasi dalam hidup sosial, politik, ekonomi, dan keagamaan karena komunikasi merupakan infrastruktur utama dalam proses menata hidup individual, keluarga, lingkungan kerja, kalangan politisi, aparat keamanan, dan penguasa negara. Pembangunan infrastruktur ini penting dalam mewujudkan sistem dan mekanisme komunikasi yang baik antarpribadi, antarkomunitas, antarkelompok sosial, dan antargolongan. Kehidupan berbangsa dan bernegara kita justru dirusak oleh sistem komunikasi berupa pembohongan dan penipuan publik. Komunikasi lewat sandi-sandi menyimpan segudang rahasia yang menyayat kemanusiaan. Ini tercermin dari kata-kata yang indah dan bagus namun hampa kebenaran dan kejujuran. Kejujuran dalam dunia komunikasi kian menipis. Jaringan infrastruktur ini sangat diwarnai oleh keadaan atau lingkungan hidup manusia.

Suhu emosi seseorang yang tak tentu rudu, daya pendengaran yang melemah, lingkungan yang tidak mendukung, penggunaan sarana komunikasi (mikrofon) yang tidak baik, dan keadaan batin yang tak tenang, misalnya, bisa menentukan keadaan atau mutu komunikasi. Seorang pembicara yang tidak mengenal latar belakang budaya dan mentalitas pendengar terkadang sulit menyampaikan pesan dengan baik. Gaya bahasa yang berbelit dan tidak jelas umumnya membingungkan sidang pendengar. Tidak sedikit masalah muncul karena miskomunikasi atau keadaan komunikasi yang tidak jelas baik secara pribadi maupun di depan umum. Komunikasi yang tidak jelas ini akan sulit mentransfer pesan yang akan disampaikan. Akibatnya, salah pengertian, tidak

mengerti dengan baik, dan bahkan menimbulkan perbenturan antarpribadi atau antarkelompok sosial karena komunikasi yang tidak semestinya.

Menghindari dunia dan jaringan komunikasi yang terkadang lintang-pukang dan kacau-balau, sebuah gambaran dan pemahaman tentang dunia komunikasi yang mendalam perlu diusahakan. Gagasan-gagasan mendasar tentang dunia komunikasi, media sosial (medsos) dan jaringan komunikasi dalam era digital akan ditemukan dalam penelitian ini. Ibarat pisau bermata ganda, sarana komunikasi perlu digunakan dengan bijaksana. Penggunaan setiap sarana medsos perlu mempertimbangkan dampak positif dan negatif dalam hidup manusia. Dalam era yang dikuasai oleh medsos, berita sekecil apa pun bisa menjadi berita besar yang menggemparkan seluruh dunia. Medsos dari satu sisi bisa menjadi sarana komunikasi yang menolong dan memudahkan hidup manusia, namun dari sisi lain dapat mencelakakan atau menghancurkan hidup manusia.

Sebuah tinjauan etis dalam bidang komunikasi sangat diperlukan. Aneka berita bohong (hoax), penjebakan, dan penipuan sudah mulai mentradisi di Indonesia. Bahkan, agen-agen khusus hoax sudah terungkap dalam jaringan nasional yang ingin mengacaukan suasana hidup berbangsa dan bernegara. Kelompok pengacau nasional ini antara lain mempersiapkan pemenangan pilpres 2019 dengan sistem komunikasi yang tidak bertanggung jawab. Hasutan-hasutan sosial acap kali disebarkan lewat medsos elektronik. Penipuan-penipuan lewat medsos di era digital termasuk bukti penyalahgunaan medsos yang tidak baik dan merugikan orang-orang lain. Ini tergolong kasus kriminal lewat medsos. Gerakan radikalisme dan terorisme banyak menggunakan medsos untuk menyebarkan virus-virus

pemboman dan penghancuran manusia. Dari kasus-kasus ini kelihatan bahwa manusia cenderung menggunakan teknologi modern untuk memenuhi kepentingan-kepentingan individual yang destruktif. Lalu, bagaimanakah peran kita dalam menghadapi kecenderungan-kecenderungan jahat ini?

Pendidikan tentang etika dalam bidang komunikasi tak terhindarkan karena etika memberikan tuntunan dan arahan yang seharusnya ditempuh dalam proses berkomunikasi. Etika ini tidak hanya disampaikan melalui dunia pendidikan formal di sekolah-sekolah, melainkan terutama lewat pendidikan di dalam keluarga, lingkungan hidup, dan kerja. Masalahnya, orang tua umumnya sangat sibuk dengan usaha mencari nafkah atau menumpuk kekayaan sehingga melupakan tugas utama untuk mendidik anak-anak dalam bidang etika. Saking sibuknya orang tua sehingga pendidikan anak-anak jatuh ke dalam tangan karyawati rumah tangga yang umumnya berpendidikan formal belum tinggi. Anak-anak biasanya disuap dengan makanan dan minuman jasmaniah, sedangkan suapan lain berupa pendidikan etiket dan etika komunikasi sangat minim. Tentu, keadaan ini memprihatinkan. Kalau begitu, bagaimanakah proses pembinaan etika dan etiket komunikasi yang tepat?

Orang tua berperan kunci dalam proses penanaman nilai-nilai etika komunikasi sebab keteladanan orang tua menjadi contoh bagi anak-anak dalam keluarga. Inisiatif pendidikan ini terutama terletak dalam tangan orang tua. Jika orang tua tidak atau belum mengarungi dunia pendidikan etika komunikasi, bagaimanakah mereka bisa menanamkan nilai-nilai dasariah dalam dunia komunikasi? Justru itu, langkah awal pendidikan ini perlu segera diketahui oleh orang tua. Dalam dunia modern yang penuh dengan kebebasan, orang tua tidak mungkin membiarkan

anak-anaknya berkembang tanpa arah yang jelas, baik, benar, dan bertanggung jawab.

Guru atau para pendidik berperan penting dalam meneruskan pendidikan nilai yang telah dirintis oleh orang tua. Hanya, belum semua guru atau pendidik menaruh perhatian dalam bidang ini. Bahkan beberapa di antaranya mengabaikan pentingnya pendidikan nilai-nilai etika komunikasi. Ini tampak dari gaya bicara, isi pembicaraan, dan komunikasi interaktif di lingkungan pendidikan. Kata-kata kasar dan bahkan kotor bisa meluncur lancar dari mulut seorang pendidik. Anak-anak tetap ingat apa yang dibicarakan oleh guru atau pendidik, sementara itu guru atau pendidik lupa apa yang pernah dikatakannya.

Setiap elemen sosial berperan penting dalam proses penanaman nilai-nilai komunikasi ini. Masalahnya, dalam pergaulan sehari-hari, nilai-nilai komunikasi nyaris luput dari perhatian. Acap kali muncul isi pembicaraan yang mengandung unsur pembohongan dan penipuan yang cepat terserap dalam dunia pergaulan bebas sehari-hari. Konteks hidup sosial yang demikian mengandaikan peran penting tokoh masyarakat, agama, adat, dan sosial supaya mereka memberikan sumbangan positif untuk memperbaiki keadaan masyarakat dari waktu ke waktu.

Pembicaraan etika sering kali dianggap abstrak dan belum menyentuh hidup sehari-hari. Tak heran, pembicaraan ini masih mengawang-awang dan belum membumi. Dalam keadaan ini peran etiket komunikasi dirasa semakin perlu. Tata krama berkomunikasi sangat diperlukan dewasa ini. Bagaimanakah seharusnya seorang anak berbicara dengan orang tuanya dan orang yang lebih dewasa? Unsur kesantunan bagaimanakah yang seharusnya tampak dalam proses komunikasi ini? Bagaimanakah seorang guru atau pendidik menerapkan etiket ketika mengajar di

sekolah? Perilaku dan kata-kata apakah yang perlu disampaikan kepada mereka melalui proses pendidikan formal? Kehadiran dan penampilan seorang guru yang beretiket akan lebih dihargai daripada seorang guru yang hampir tidak pernah memperhatikan pentingnya unsur etiket dalam dunia pendidikan formal. Lambat-laun, mereka yang telah mempelajari dan mendalami pendidikan etiket komunikasi akan memengaruhi suasana kerja dan pergaulan dalam masyarakat. Tahapan-tahapan penting dalam penanaman nilai ini perlu ditempuh dalam proses mengubah dan memperbaiki dunia komunikasi kita dari waktu ke waktu.

Kekosongan dan kesenjangan pendidikan tentang etika dan etiket komunikasi antara orang tua, guru, dan unsur sosial dalam masyarakat perlu segera diisi atau dijembatani. Kalau tidak, lama-kelamaan masyarakat kita akan disorientasi dalam mengarungi dunia komunikasi yang seharusnya beretika dan beretiket. Pengabaian nilai-nilai penting dalam etika dan etiket menimbulkan komunikasi yang sering kali dianggap tidak etis dan tidak mengandung etiket. Komunikasi yang kurang atau tidak menjunjung sopan-santun sulit ditemukan lagi kalau peran etika dan etiket diterapkan dalam dunia komunikasi.

Menanggapi pentingnya etika dan etiket komunikasi, penulis mencoba untuk menggali dan memaparkan sejumlah gagasan pokok tentang etika dan etiket dalam proses berkomunikasi mulai dari lingkup terkecil, seperti keluarga, sekolah, lingkungan kerja dan pergaulan. Kearifan dan kekayaan lokal dalam adat-istiadat digali sejauh memungkinkan. Kebiasaan-kebiasaan yang baik dan luhur tetap dijunjung di mana dan kapan pun. Mengingat analisis ini masih jauh dari kesempurnaan, maka masukan-masukan berharga berupa catatan-catatan perbaikan dan kritik konstruktif

sangat dinantikan dalam proses mewujudkan dunia komunikasi yang kian menghargai peran etika dan etiket.

Suasana komunikasi akan terasa sejuk dan enak jika didukung oleh sikap dan perilaku yang menghargai rekan komunikasi. Kerendahan hati untuk mendengarkan pendapat orang lain termasuk sikap yang akan memperkaya diri dalam proses mewujudkan komunikasi yang sehat. Komunikasi akan lebih bermakna kalau sungguh-sungguh bisa menyampaikan isi dan pesan hati kepada mereka yang sedang diajak berkomunikasi. Tentu, suasana dan lingkungan perlu diperhatikan dalam proses berkomunikasi. Berkomunikasi pada tempat dan waktu yang tepat umumnya akan mendatangkan buah komunikasi yang memuaskan. Keadaan emosional termasuk suasana yang tidak menguntungkan dalam berkomunikasi karena suasana ini akan memengaruhi pikiran dan isi hati seseorang. Mutu komunikasi ditentukan oleh setiap komunikator, suasana hati, suasana pikiran, dan lingkungan sekitar.

Semoga sumbangan pemikiran kecil ini bermanfaat untuk memperbaiki sedikit keadaan dunia komunikasi digital yang sangat memengaruhi hidup anak-anak, kaum remaja, orang dewasa, dan kakek-nenek.

Selamat menikmati.

Dr. William Chang, O.F.M.Cap.

DAFTAR ISI

BAB I
MAKHLUK KOMUNIKATIF

Pengantar

Sejak dulu hingga sekarang, dan bahkan di masa mendatang, komunikasi tetap menjadi unsur hakiki dalam hidup manusia. Keadaan dunia saat ini adalah buah komunikasi antarpribadi, antarkelompok sosial, antargenerasi, dan antarnegara. Dari satu sisi, komunikasi dirintis oleh manusia, namun dari sisi lain, hidup dan sepak terjang manusia dipengaruhi, dibentuk, dan bahkan dikuasai oleh proses komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi yang sebegitu canggih dan menakjubkan telah mengubah wajah dan isi dunia sekarang. Mutu hidup manusia sekarang pun sangat diwarnai oleh kemajuan teknologi komunikasi. Keadaan ini mencerminkan bahwa hidup manusia sama sekali tak terpisahkan dari dunia komunikasi yang maju pesat.

Sebenarnya, bagaimanakah peran manusia dalam perkembangan dunia komunikasi yang sebegitu dahsyat? Menanggapi pertanyaan itu bab ini akan menyoroti keberadaan manusia yang pada hakikatnya adalah komunikatif dan sosial, sehingga manusia sangat berpengaruh dalam dunia komunikasi. Kehadiran dan sumbangan manusia dalam menggerakkan roda komunikasi akan memengaruhi dan mengubah wajah dunia. Justru itu, manusia perlu menyadari diri sebagai subjek utama dalam dunia komunikasi dan tidak boleh dijadikan alat atau objek dunia komunikasi.

Sebagai makhluk berbudi luhur manusia dapat mengintegrasikan nilai-nilai etis, kultural, dan sosial dalam dunia

komunikasi sehingga manusia proaktif menyikapi perkembangan dunia komunikasi yang semakin canggih dari waktu ke waktu. Nilai-nilai ini menolong manusia untuk menempatkan diri semestinya dalam dunia komunikasi. Manusia dapat membangun dunia yang lebih baik, adil, aman, dan bersahabat lewat dunia komunikasi yang positif.

1. Manusia makhluk komunikatif

Dari kodratnya, manusia adalah makhluk komunikatif. Kekhasan ini tampak dalam diri sang anak sejak dalam kandungan rahim ibu. Embrio, cikal-bakal anak dalam rahim ibu pun sudah sanggup berkomunikasi. Buah kandungan Elisabeth, istri Zakaria, misalnya, melonjak kegirangan kala berjumpa dengan buah kandungan Maria, istri Yusuf. Melonjak kegirangan mengungkapkan kegembiraan antarpribadi yang masih berada dalam rahim ibunya. Dua anak manusia saling bergembira ketika mereka bersua. Anak-anak dalam rahim ibunya bisa saling berkontak dan berkomunikasi. Komunikasi antarpribadi memiliki daya yang sanggup menembus batas rahim manusia.

Setelah dilahirkan, seorang anak tetap berkomunikasi dengan orang tua, keluarga, sanak-keluarga, teman, lingkungan sekitar, dan dunia. Kehadirannya mulai dipengaruhi oleh suasana di sekelilingnya, seperti suhu udara, cuaca, dan polusi. Dia berinteraksi dengan keadaan lingkungan. Komunikasi terus berlangsung. Sang anak bisa hidup karena ketergantungan pada orang tua, sanak-famili, dan orang-orang lain. Dia mulai berkomunikasi dengan dunia luar melalui gerak-gerik, kata-kata, dan simbol sebagai ungkapan hatinya. Biasanya, ungkapan hati itu ditanggapi oleh mereka yang berada di sekitarnya.

Mengapa manusia dikenal sebagai makhluk komunikatif? Secara kodrati seluruh organ tubuh manusia adalah komunikatif. Setiap bagian tubuh saling terkait, saling berhubungan, saling tergantung, saling memengaruhi, saling menopang, dan saling menyempurnakan. Syaraf-syaraf dalam tubuh manusia pun memberikan reaksi terhadap keadaan di dalam dan luar dirinya. Jika merasa lapar dan haus manusia akan mencari makanan dan minuman. Manusia akan menggigil kalau berada dalam sebuah ruangan yang AC-nya terlampau dingin. Suhu udara dalam ruangan akan dinaikkan. Sebaliknya, manusia akan mencari kipas angin atau AC kalau merasa kepanasan. Manusia akan menggunakan masker kalau sedang dikepung asap pembakaran hutan.

Dengan pancaindra manusia berhubungan dengan objek di dalam dan luar dirinya. Melalui mata manusia bisa melihat objek di sekitarnya. Dengan hidung seorang anak bisa mengendus bau di sekitarnya dan bereaksi atas bau yang masuk melalui rongga hidungnya. Dia akan segera tutup hidung kalau bau itu tak sedap. Dengan mulut seorang anak bisa berbicara. Dengan kata-kata lewat mulut manusia menjalin dan memupuk komunikasi. Lewat mulut yang sama manusia makan, minum, memuji, marah, dan bahkan menyumpah. Melalui pendengaran seseorang bisa memasuki suasana hidup orang lain. Manusia bisa mendengarkan dengan kuping dan hati. Pendengaran dengan hati akan mendorong seseorang untuk memberikan tanggapan terhadap apa yang didengarnya. Dengan tangan seorang anak bisa memegang sesuatu, memberi, dan menerima sesuatu. Reaksi tangan manusia mencerminkan komunikasi pribadi seseorang dengan objek yang dihadapi. Dengan kaki seorang anak bisa berjalan, bermain bola, dan bahkan menendang orang lain. Permainan bola dan tendangan mencerminkan komunikasi antarpribadi di lapangan atau tempat

pertemuan lain. Organ-organ tubuh tadi menunjukkan kodrat manusia yang adalah komunikatif. Manusia menjadi diri karena komunikasi dengan sesama, lingkungan, dan dunia. Seseorang menjadi seperti sekarang karena pengaruh orang tua, sanak keluarga, teman, guru, dan orang-orang yang dijumpainya.

Keberadaan seseorang adalah hasil komunikasi pribadinya dengan orang lain, lingkungan sekitar, dan dunia. Pembentukan pribadi manusia selalu terkait dengan dunia luar yang memengaruhi seluruh hidupnya. Keadaan lingkungan sangat mewarnai hidup dan pertumbuhan seorang anak. Seorang anak yang dilahirkan di tengah hutan belantara dan dikitari simpanse lambat-laun akan dipengaruhi oleh gaya hidup simpanse kalau orang tuanya membiarkan anaknya bergaul atau bermain dengan simpanse. Peristiwa ini dialami oleh seorang anak yang ditinggalkan ibunya dan dibesarkan di antara kawanan simpanse di tengah hutan belantara di Laos. Dia banyak berkomunikasi dengan simpanse dalam hidup sehari-hari. Cara berjalan, makan, minum, dan gerak-geriknya mirip simpanse. Pada waktu sanak-famili ingin berjumpa dengannya, mereka harus mencarinya di bawah pepohonan besar ketika sang ibu melahirkannya. Dia tidak pernah mengecapi pendidikan di dalam keluarga dan sekolah seperti lazimnya, kecuali menghidupi kebiasaan di kalangan simpanse.

2. Manusia makhluk sosial

'Tiada seorang pun sebagai sebuah pulau'

Tiada seorang pun sebagai sebuah pulau dalam dirinya;
setiap orang adalah bagian sebuah benua,
suatu bagian dari yang utama;
jika seonggok gumpalan tanah disapu oleh air laut,

Eropah adalah yang lebih kecil,
demikian juga jika sebuah tanjung,
demikian juga dengan cara teman-teman Anda
atau Anda sendiri;
maut mengurangi diriku,
karena aku ambil bagian dalam umat manusia.
Dan karena itu tidak pernah mencari tahu
lonceng itu berbunyi untuk siapa;
lonceng itu berbunyi untuk Anda.
(*Meditasi XVII, Devosi atas Kesempatan-Kesempatan Darurat – John Donne*).

Manusia bukanlah sebuah pulau tertutup, melainkan makhluk yang menjadi diri berkat hubungan dengan orang tua, guru, teman, rekan kerja, orang lain, lingkungan sekitar, dan keadaan dunia. Relasi dengan sesama manusia, makhluk ciptaan lain, dan lingkungan hidup membentuk kepribadian seseorang. Kebenaran ini dialami manusia sejak dia menginjakkan kaki di atas permukaan bumi hingga kembali ke rahim bumi. Sejak akan dilahirkan, seorang bayi memerlukan bantuan seorang bidan atau "dukun anak" (*tempo doeloe*) yang akan memperlancar proses kelahirannya di atas permukaan bumi. Setelah dilahirkan dia tetap menantikan pertolongan seorang ibu, ayah, sanak-saudara, dan orang-orang lain di sekitarnya. Manusia tidak mungkin sanggup membaca dan menulis tanpa bantuan orang lain, seperti orang tua, guru, dan teman. Ketika akan bekerja pun manusia memerlukan sesama. Kala sakit manusia perlu ditolong oleh tenaga medis, seperti perawat, mantri, dokter, apoteker, sanak-famili, dan siapa saja yang akan meringankan deritanya. Bahkan, setelah meninggal dunia manusia masih memerlukan bantuan sesama

untuk mengafaninya, memasukkannya ke dalam peti jenazah, dan liang lahat. Orang yang meninggal tidak bisa dengan sendirinya turun ke dalam liang lahat. Baik pada waktu masih hidup, sehat, sakit, meninggal dan bahkan setelah meninggal, manusia tetap memerlukan uluran tangan orang lain di sekitarnya.

Pernah seorang bapak tua di Amerika Serikat tidak ingin merepotkan siapa pun pada waktu meninggal dunia. Dia menyiapkan liang lahat sendiri. Lalu, dia menurunkan sebuah peti jenazah di dalam liang lahat. Setelah berpakaian sangat rapi dia mengendarai sebuah mobil ke tempat yang telah disediakannya. Dia masuk dan berbaring di dalam peti yang disiapkannya. Dia berharap bahwa dengan demikian dia akan meninggal dunia dan tidak merepotkan orang lain. Ternyata, dia tidak bisa meninggal dunia dengan cara yang dipikirkan dan dikehendakinya. Maksud sebenarnya dia tidak ingin merepotkan orang lain. Namun, dia lupa bahwa dari kodratnya manusia harus tergantung pada sesama dan tidak mampu memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan dengan dirinya sendiri. Manusia tetap tergantung satu dengan yang lain.

Kodrat sosial manusia (termasuk makhluk hidup lain) dirumuskan dengan "ada bersama" ("*Mitsein*") dengan yang lain (sesama, makhluk hidup lain, dan lingkungan). "Ada bersama" mencerminkan bahwa manusia memang bukan sebuah pulau tertutup, melainkan pulau yang terbuka dan memerlukan pihak lain dalam proses mewujudkan diri. Dalam perjumpaan dan komunikasi dengan yang lain manusia mewujudkan diri yang sejati. Cara hidup, berpikir, berbicara, dan bertindak manusia akan memengaruhi dan dipengaruhi dunia. Interaksi manusia dengan dunia luar tak tersangkalkan.

Sebagai makhluk sosial manusia menyandang ciri khas yang komunikatif, yang berelasi dan terbuka bagi sesama manusia, makhluk hidup lain dan lingkungan hidup. Secara kodrati manusia ingin berhubungan dengan sesama yang sedang berjuang di dunia. Tak mungkin manusia menjadi dirinya tanpa hubungan atau pengaruh dari luar dirinya.

3. Manusia dalam dunia komunikasi

Dalam dunia komunikasi, manusia seharusnya menjadi subjek atau pelaku, walaupun dalam kenyataan (*de facto*) manusia sering kali menjadi objek atau diobjekkan oleh mereka yang bergerak dalam dunia komunikasi, seperti penulis dan wartawan. Keluhuran martabat manusia acap kali dicoreng oleh media komunikasi melalui kemajuan dunia teknologi modern. Manusia dipermalukan, diejek, dan dicemarkan oleh dunia komunikasi. Sebagai subjek manusia berperan utama sebagai perintis, pelaksana, dan penanggung jawab dalam dunia komunikasi (yang mencakup medsos tertulis atau lisan).

Baik atau buruknya dunia komunikasi sangat dipengaruhi oleh manusia yang terjun dalam dunia komunikasi. Sarana komunikasi pada dasarnya netral. Manusia bisa menyisipkan maksud pribadi yang baik dan yang jahat melalui dunia komunikasi. Dinamika dan mutu dunia komunikasi terkait erat dengan manusia-manusia pelaku utama dalam dunia komunikasi.

Kemajuan teknologi modern dapat memanipulasi kebenaran dalam dunia komunikasi. Isi pembicaraan seseorang dapat dipelintir atau disunat sebelum disebarluaskan. Pidato seorang kepala daerah yang sedang berkampanye pun dapat dipelintir sesuai dengan kepentingan si pemelintir. Tulisan-tulisan yang berbau SARA dapat disebarluaskan melalui medsos dengan

tujuan-tujuan terselubung. Melalui medsos berita hasutan dan provokatif dapat disebarkan sehingga mengganggu keamanan dan ketenteraman sosial.

Dalam dunia komunikasi manusia yang satu bertemu dan berhadapan dengan manusia lain dengan jarak yang tidak dekat. Sekarang seorang Indonesia dapat menyaksikan apa yang sedang terjadi di Marawi City, Filipina Selatan, sejak bulan Mei 2017 melalui jaringan komunikasi modern, seperti televisi atau satelit. Pasukan pemerintah berhadapan dengan kelompok Maute, Abu Sayaf dan jaringan *Islamic State* yang merambah ke kawasan Selatan Filipina. Sejumlah foto tentang daerah Marawi ditontonkan oleh wartawan lewat jaringan televisi dunia. Seakan-akan kita sedang berada di sekitar daerah Marawi City.

Selagi manusia yang satu memperlakukan sesama sebagai pribadi atau subjek maka kecenderungan untuk mengobjekkan orang lain bisa direlatifkan. Seandainya manusia kurang menyadari bahwa manusia yang dihadapi adalah pribadi, maka kecenderungan untuk mengobjekkan orang lain akan lebih kuat. Dalam konteks komunikasi ini sangat penting ditanamkan dan disosialisasikan nilai-nilai moral yang semestinya lewat jaringan komunikasi modern.

4. Bagaimana kalau terjadi miskomunikasi?

Salah satu gejala yang sering kali muncul dalam dunia komunikasi antarpribadi, antargolongan, dan antarkomunitas sosial adalah miskomunikasi, yaitu kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Pesan penyampai berita tidak dipahami dengan benar, antara lain, karena metode komunikasi yang tidak jelas dan multitafsir. Penggunaan sarana komunikasi yang tidak proporsional acap kali mengganggu penyampaian pesan dalam

dunia komunikasi. Penggunaan mikrofon yang tidak tepat sering kali menghalangi proses penyaluran berita. Terkadang daya tangkap yang lemah dan kurang terkonsentrasi bisa mengakibatkan miskomunikasi. Kedua faktor, yaitu manusia dan sarana komunikasi akan memengaruhi penyampaian pesan dalam berkomunikasi.

Miskomunikasi dapat mendatangkan akibat fatal dalam hidup manusia. Gara-gara salah memahami sepatah kata, dua ratusan nyawa melayang bersama pesawat terbang di kawasan Gunung Sinabung Sumatera Utara. Kata "*right*" (Inggris) dalam kuping seorang pilot bisa mengandung beberapa makna yang terkadang membingungkan. Dalam bahasa Inggris kata ini sekurang-kurangnya mengandung makna: (1) kanan; (2) benar; (3) hak; (4) tepat. Makna kata ini menjadi lebih jelas kalau dipahami dalam kalimat yang utuh. Akan menjadi lebih sulit kalau kata itu diucapkan secara terlepas dan bukan dalam sebuah kalimat utuh. Kejelasan suara pun sangat penting. Keadaan, gerak, dan arah pesawat akan berubah total kalau pilot salah memahami makna kata itu. Setiap gerak pilot adalah gerak yang menentukan keselamatan semua penumpang pesawat.

Salah paham dalam komunikasi ketika perang berlangsung pun dapat menimbulkan korban jiwa tidak sedikit. Seorang pemimpin pasukan yang tidak menguasai bahasa asing dengan baik dan tepat akan menimbulkan akibat fatal bagi mereka yang terjun dalam peperangan. Jebakan musuh bisa menjaring korban kalau seorang pemimpin pasukan perang tidak sungguh-sungguh mendalami makna pesan lisan melalui teknologi canggih.

Setelah salah paham, seorang komunikator perlu menjelaskan maksud sebenarnya sehingga salah paham bisa diatasi. Justru itu, dalam dunia komunikasi sangat penting

kalau penyalur pesan menggunakan bahasa yang jelas tanpa menimbulkan multitafisr dari pihak penerima berita. Penggunaan tata bahasa yang baik dan teratur akan menolong sidang pendengar atau pemirsa untuk menangkap maksud penyampai berita. Miskomunikasi akan muncul kalau penyampai dan penerima pesan belum menggunakan nada bahasa yang seirama. Simbol-simbol yang digunakan akan membingungkan kalau mengandung makna yang multitafsir. Untuk menghindari miskomunikasi, seorang penyampai pesan perlu lebih mengetahui dan mendalami keadaan konteks hidup masyarakat. Jenis dan langgam bahasa yang jelas dan tidak multitafisr akan mempermudah komunikasi dan peluang miskomunikasi dapat dihindari sedapat mungkin. Kejelasan dan kesederhanaan dalam pengungkapan maksud akan memperlancar seluruh proses komunikasi yang baik.

Dalam analisis tentang memperbaiki keterampilan berkomunikasi, Alan Barker mengemukakan beberapa latar belakang terjadinya kegagalan dalam dunia komunikasi. Sekurang-kurangnya keempat faktor ini akan memengaruhi kegagalan dalam berkomunikasi, yaitu: (1) status: tinggi-rendahnya status seseorang memengaruhi proses berkomunikasi. Seorang pembicara akan mempertimbangkan apakah bahan yang dikemukakan pantas[1] diketahui oleh penerima atau tidak. Terkadang sejumlah informasi disembunyikan atau tidak dikemukakan karena pengaruh status ini; (2) kuasa: sebuah pembicaraan dalam komunikasi akan terganggu kalau salah seorang pembicara berusaha merebut dan menunjukkan kuasanya yang menundukkan pihak lain; (3) peran: ketidakjelasan peran dalam suatu komunikasi akan menimbulkan kegagalan dalam

1 Alan Barker, *Improve Your Communication Skills* (London, Philadelphia, and New Delhi, 2007), 12–19.